

## ABSTRAK

Pelayanan publik saat ini merupakan isu sentral yang memaksa institusi Negara untuk terus memperbaiki tingkat kualitas layanan yang ada. Salah satu pelayanan publik yang dinilai masih rendah adalah PDAM, dimana masih banyak ditemui adanya keluhan pelanggan. Keluhan pelanggan ini hendaknya dapat diperbaiki dengan memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan PDAM Sidoarjo dalam hal penanganan komplain yang diajukan oleh masyarakat / pelanggan.

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana sampel yang digunakan adalah informan. Informan pada penelitian ini terdiri dari 2 yaitu, pihak PDAM Kabupaten Sidoarjo yang merupakan Kepala Humas PDAM Pusat Kabupaten Sidoarjo, Staf PDE, dan Kepala Seksi Hublang masing-masing cabang sebanyak 7 orang. Informan yang kedua adalah pelanggan yang pernah mengalami keluhan sebanyak 5 orang. Teknik sampel diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data pada penelitian ini dengan menggunakan deskriptif.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Sidoarjo pada penanganan komplain yang ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan Bukti Fisik menunjukkan bahwa fasilitas perlengkapan dan peralatan yang menunjang penanganan komplain sudah memadai serta sistem informasi yang ada sudah mendukung. Ditinjau dari Keandalan menunjukkan bahwa penanganan pengaduan sudah dijalankan sesuai dengan janji dan sistem penanganan mudah. Ditinjau dari Daya Tanggap menunjukkan bahwa PDAM selalu tanggap akan keluhan dan menangani pengaduan dengan cepat. Ditinjau dari Jaminan menunjukkan bahwa PDAM menjamin tidak adanya kesalahan dalam penanganan pengaduan serta jaminan akan sparepart. Ditinjau dari Empati menunjukkan bahwa Pihak PDAM selalu memberikan layanan secara personal kepada pelanggan yang menyampaikan keluhan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, pelayanan publik, penanganan komplain